

**UPAYA RUMAH SAKIT SOEWONDO PATI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK KEPADA PASIEN
SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi Tugas

Dalam menyelesaikan Jenjang Strata I (SI)

Ilmu Hukum dengan kekhususan

HTN / HAN



Oleh:

**SURTI
NIM : 2013-20-126**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA
KUDUS
2015**

HALAMAN PENGESAHAN
UPAYA RUMAH SAKIT SOEWONDO PATI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK KEPADA PASIEN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Hukum Dengan Kekhususan
Hukum Tata Negara

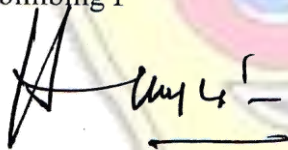
Oleh:

SURTI
NIM : 2013-20-126

Kudus,.....

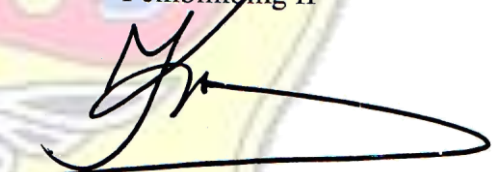
Disetujui

Pembimbing I



RISTAMADJI, SH. MH

Pembimbing II



KRISTIYANTO, SH. MH

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum UMK



Dr. SUKRESNO, SH, M.Hum

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Surti

Nomor Induk Mhs. (NIM) : **2013-20-126**

Judul Skripsi : UPAYA RUMAH SAKIT SOEWONDO PATI

DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK KEPADA PASIEN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, Februari 2015

Yang membuat pernyataan,

(Surti)

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Janganlah mudah putus asa, tetap semangat dalam menggapai cita dan cinta

(Penulis)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Alam Nasyrah: 6-8)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta;
2. Suamiku tersayang;
3. Anak-anakku
4. Sahabat-sahabatku
5. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “UPAYA RUMAH SAKIT SOEWONDO PATI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA PASIEN” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Program Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Penulis yakin bahwa tanpa dukungan dan bantuan oleh beberapa pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. SUKRESNO, SH, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin dilakukannya penulisan skripsi ini.
2. Bapak RISTAMADJI, SH. MH, selaku Dosen Pembimbing I, yang membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
3. Bapak KRISTIYANTO, SH. MH, selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing sehingga penulisan skripsi ini tersusun.
4. Semua Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis dalam menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

5. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu baik secara moril maupun materiil.

Mengingat dan menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.



ABSTRAK SKRIPSI

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soewondo merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Pati yang berada di pusat kota kabupaten. Rumah Sakit ini mempunyai fungsi dan peranan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang menuju pembangunan kesehatan di wilayah Kabupaten Pati. Dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan umum dan pelayanan medik baik melalui akreditasi, sertifikasi, ataupun proses peningkatan mutu lainnya.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui upaya Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak pasien. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengolahan dan penyajian data menggunakan teknik pengolahan data, dan teknik penyajian data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa RSUD Soewondo telah menggunakan prinsip kehati-hatian karena mengingat bahwa pasien berobat ke Rumah Sakit dengan tujuan mendapatkan pelayanan yang layak dan optimal dan RSUD Soewondo telah menerapkan SOP pada setiap bagian pelayanan. Sistem perlindungan hukum bagi pasien yang ditetapkan pihak rumah sakit umum daerah Soewondo Pati berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa rumah sakit menjamin perlindungan hukum bagi pasien dari suatu tanggung jawab rumah sakit dan dokter/tenaga kesehatan.

Dalam peningkatan pelayanan kesehatan RSUD Soewondo Pati hanya menghadapi kendala-kendala yang dirasa cukup kecil dampaknya, sehingga kendala tersebut juga dapat secara langsung teratasi karena pada dasarnya SOP yang telah di berlakukan pihak Rumah Sakit RSUD Soewondo dilaksanakan dengan maksimal oleh tenaga medis dan non medis sehingga kendala yang terjadi hanya bersifat kecil.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Bidang Kesehatan, Peningkatan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PLAGIARISME | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK SKRIPSI..... | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan Skripsi | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Pelayanan Publik..... | 11 |
| B. Peningkatan Pelayanan Kesehatan..... | 19 |
| C. Perjanjian Terapeutik | 28 |
| D. Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien..... | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 49 |
| A. Metode Pendekatan | 49 |
| B. Spesifikasi Penelitian | 50 |

| | |
|---|-----------|
| C. Metode Penentuan Sampel..... | 50 |
| D. Metode Pengumpulan data..... | 51 |
| E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data..... | 52 |
| F. Metode Analisis Data..... | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | 55 |
| A. Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien | 55 |
| B. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Pasien | 67 |
| C. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Pati Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien..... | 71 |
| BAB V PENUTUP..... | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran-saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |